



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores - Lima 2017.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

AGUILAR ABANTO, Sully Luciana

ASESOR:

Mg. GRAJEDA MONTALVO, Alex Teófilo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Taniht Cubas Romero
PRESIDENTE

Dr. Julio César Castro García
SECRETARIO

Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz
VOCAL

DEDICATORIA

A todos aquellos que contribuyeron en concretizar uno de mis principales logros que es obtener el título profesional. No fue un camino fácil, porque en cada paso encontraba un obstáculo, lo cual no impidió que alcancé mi meta propuesta. Ahora, siento que valió la pena todo el esfuerzo desplegado y reafirmo mi convicción de asumir nuevos retos en mi vida y dar lo mejor de mí en cada uno de ellos

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme conocer este maravilloso mundo y poder desenvolverme en él como una persona competente y optimista ante la adversidad, porque siempre me dio fuerzas para superar momentos difíciles los cuales hicieron incrementar mi decisión de cumplir mis objetivos trazados.

A mis padres porque desde niña me inculcaron valores y me enseñaron a luchar por lo que quiero de una forma honesta agotando los medios necesarios para conseguirlo y porque en el momento preciso siempre escuché un “Tú puedes hija, ya falta poco”.

A mis hermanos, porque he sido testigo de su sacrificio y entrega por lograr sus objetivos por lo que siempre consideré un ejemplo a seguir y porque siempre conté con su apoyo incondicional en mi desarrollo profesional.

A mis maestros, quienes contribuyeron en la formación de mi etapa académica y que siempre tuvieron la disposición de absolver todas mis dudas dentro y fuera de un horario de clases, demostrando así su compromiso y vocación de servicio en la formación de los futuros profesionales del país.

A mis amigos quienes me acompañaron en esta etapa y compartimos conocimientos, anécdotas, momentos alegres y tristes y a pesar de las circunstancias siempre estuvieron conmigo en las buenas y en las malas por lo que aprendí a valorar su amistad y me encuentro inmensamente agradecida con ellos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Sully Luciana Aguilar Abanto con DNI 45294966, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se consideran como aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de setiembre del 2017

Sully Luciana Aguilar Abanto

DNI: 45294966

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la tesis de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la Tesis titulada “Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017”, la investigación tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre las variables mencionadas.

El documento consta de ocho capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, marco teórico de las variables, justificación, realidad problemática, formulación del problema, planteamiento de objetivos e hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, el quinto capítulo las conclusiones, el sexto capítulo la recomendaciones, el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Sully Luciana, Aguilar Abanto

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	ix
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática.....	2
1.2. Trabajos previos.....	4
1.2.1. Trabajos previos nacionales	4
1.2.2. Trabajos previos internacionales	7
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	10
1.3.1. Fundamentos teóricos	10
1.3.2. Teorías del clima organizacional	10
1.3.3. Características del clima organizacional.....	12
1.3.4. Dimensiones del clima organizacional	13
1.3.5. Tipos de clima organizacional de Likert	13
1.3.6. Teorías del compromiso organizacional	15
1.4. Formulación del problema.....	16
1.4.1. Problema general	16
1.5. Justificación del estudio	17
1.6. Hipótesis	18
1.6.1. Hipótesis general	18
1.6.2. Hipótesis específicas	18
1.7. Objetivos	18
1.7.1. Objetivo general.....	18
1.7.2. Objetivos específicos.....	19
II. MÉTODO	20
2.1. Diseño de investigación	21
2.2. Variables de operacionalización	21
2.3. Población y Muestra.....	23

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.4.1. Validación y confiabilidad de la Escala de Clima Laboral (CL-SPC)...	24
2.4.2. Validez y confiabilidad del Cuestionario de Compromiso Organizacional.....	25
2.5. Métodos de análisis de datos	26
2.6. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	38
VII. REFERENCIAS	40
ANEXOS	46

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Niveles de clima organizacional	27
Tabla 2	Niveles de compromiso organizacional	27
Tabla 3	Correlación entre el clima organizacional y compromiso organizacional	27
Tabla 4	Correlaciones entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones del compromiso organizacional	28
Tabla 5	Correlación entre las dimensiones del clima organizacional con el compromiso organizacional	29
Tabla 6	Correlación entre las dimensiones del compromiso organizacional y el clima organizacional	30
Tabla 7	Confiabilidad de la prueba de clima laboral	47
Tabla 8	Estadísticos ítem – test de clima organizacional	47
Tabla 9	Confiabilidad del test de compromiso organizacional	49
Tabla 10	Estadísticos ítem – test del compromiso organizacional	49
Tabla 11	Prueba de normalidad de las puntuaciones en las escalas de clima y compromiso organizacional.	50

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional y en él participó toda una población compuesta por 127 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la *Escala de Clima laboral CL – SPC* y el *Cuestionario de Compromiso Organizacional* de Meyer y Allen. Para el análisis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, entre los principales resultados se encontró que existe relación directa y alta entre el clima organizacional y compromiso organizacional ($r=0,59$ y $p< 0,05$) lo que indica que los trabajadores que percibe un clima organizacional favorable poseen mayor compromiso con la empresa. El 47% de los trabajadores perciben un nivel favorable de clima organizacional, el 29 % se encuentra en un nivel medianamente favorable, el 15% presenta un nivel de clima muy favorable mientras que el compromiso organizacional está representado por el 100 % de la muestra encontrándose en un nivel promedio.

Palabras clave: Clima organizacional, compromiso organizacional y trabajadores.

ABSTRACT

The present research had as general objective to determine the relationship that exists between the organizational climate and organizational commitment of the workers of a corporate of the district of Miraflores - Lima 2017. The study was of correlational descriptive type and in that it participated a whole population composed by 127 Workers. The CL - SPC Work Climate Scale and the Meyer and Allen Organizational Commitment Questionnaire were used for data collection. Spearman's correlation coefficient was used for the analysis. Among the main results, it was found that there is a direct and high relationship between organizational climate and organizational commitment ($r = 0.59$ and $p < 0.05$), indicating that workers who Perceive a favorable organizational climate have greater commitment to the company. 47% of workers perceive a favorable level of organizational climate, 29% are at a moderately favorable level, 15% have a very favorable climate level while the organizational commitment is represented by 100% of the sample being at an average level.

Key words: Organizational climate, organizational commitment and workers.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Chiavenato (2011) afirma que las personas se agrupan para formar organizaciones y lograr objetivos comunes que de forma independiente no hubieran sido posibles alcanzar. A medida que las empresas cumplen sus metas trazadas van teniendo éxito y por ende van creciendo, este crecimiento exige un mayor número de personas. Sin embargo, los objetivos de las organizaciones y personas son distintos de manera que la interacción entre ambas se hace más compleja. Esta interacción está regida por un principio de reciprocidad que genera expectativas mutuas basada en una relación de intercambio, donde las organizaciones ofrecen incentivos o estímulos mientras que las personas ofrecen contribuciones. (p.90).

La interacción de las personas forma parte del comportamiento organizacional el cual se conceptualiza como la materia que estudia el efecto que tienen los individuos, grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las empresas así mismo estudia las situaciones relacionadas a la productividad, desempeño, rotación, etc., e incluye temas fundamentales como la motivación, liderazgo, comunicación, conflicto, percepción de actitudes, clima y estrés laboral con la finalidad de mejorar el rendimiento de las organizaciones. (Robbins y Judge 2013, p.10).

Bravo (2015) refiere que “El rol de recursos humanos a nivel estratégico es fundamental para acompañar el crecimiento de la empresa bajo un ambiente laboral favorable que fortalezca el desarrollo de los colaboradores, entendiendo que un buen manejo de personal conlleva a mayor rentabilidad y rendimiento de manera que permite generar un ambiente de confianza lo cual favorece la permanencia y compromiso de los trabajadores”. (p.7).

En relación a ello Pfeffer (1998) refiere que “Las buenas prácticas de gestión de personal logran altos niveles de dedicación y rendimiento, de habilidades, motivación y lealtad, lo que en consecuencia produce buenos resultados”. (p.10).

Actualmente el área de recursos humanos es vista como un accionista fundamental por las funciones que tiene en relación a la empresa, pues su labor está orientada a beneficiar a la misma a través de la adecuada gestión de capital humano, de esta manera se genera un buen clima laboral, lo cual permite que los colaboradores se sientan comprometidos con la empresa y se evidencie en el logro de objetivos de la organización.

Palma (2009) afirma que “El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias como productividad, satisfacción, rotación dentro de la empresa”. (p.5).

Sin embargo, para que una empresa cuente con un clima laboral adecuado es indispensable invertir en la organización, pues tanto los factores estructurales como sociales parten de una inversión y asesoramiento para incrementar de forma positiva el ambiente de la empresa y la percepción de la misma por parte de quienes la integran.

El clima laboral es el condicionante del comportamiento de los trabajadores y su relación con la empresa, es decir, si la influencia es positiva entonces el comportamiento de los que integran la empresa se verá reflejado en el aumento del nivel de desempeño, motivación, satisfacción y compromiso por parte de los mismos generando un impacto en la organización a través del cumplimiento de objetivos, reducción de rotación e incremento de productividad. (Sum, 2015, p.12)

Por otro lado, Uribe (2014) nos refiere que “El compromiso organizacional es el nivel en el cual los méritos y objetivos de los colaboradores son coherentes con los de la empresa donde laboran, lo cual favorece que los mismos se comprometan con la organización” (p.79).

La consultora internacional Hay Group (2012) realizó un estudio a nivel mundial para medir el nivel de compromiso organizacional, cabe mencionar que en el mencionado estudio se incluye la información de 351 organizaciones, lo cual representa aproximadamente cinco millones de trabajadores en el mundo; de la investigación realizada se encontró que en los últimos cinco años existe una tendencia a disminuir el compromiso de los colaboradores hacia la empresa donde trabajan ubicándose en un 57% y se concluyó que más de la tercera parte de los empleados muestran resistencia a dar algo más a su centro de labores.

Esta realidad no es ajena a las ninguna organización, pues la rotación de personal es una consecuencia de un mal clima laboral y por ende la falta de compromiso con la misma, por ello, tomamos como referencia a los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores, quienes necesitan un ambiente adecuado para desempeñar sus funciones y así cumplir sus objetivos personales aportando al objetivo general de la empresa y de esta manera poder evidenciar el compromiso que tienen con la organización.

En base a lo anteriormente expuesto, se plantea la siguiente interrogante ¿Existe relación entre el clima y compromiso organizacional en los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores 2017?

1.2. Trabajos previos

Las diversas investigaciones realizadas anteriormente a este estudio sobre el clima y compromiso organizacional han demostrado obtener distintos resultados, dentro de ellos tenemos los siguientes:

1.2.1. Trabajos previos nacionales

Ventura (2014) realizó una investigación con la finalidad de identificar la influencia del clima laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Grifo Paiján S.R.L. Para ello trabajo con una muestra de 13 trabajadores, para medir el clima organizacional la autora diseñó una encuesta de

20 ítems y para el compromiso organizacional diseñó una encuesta de 14 ítems considerando los componentes afectivo, normativo y de continuidad. El método de estudio fue de tipo aplicada, no experimental y descriptivo, con un diseño descriptivo y transversal. Según los resultados, al relacionar el clima y el compromiso organizacional se obtiene un valor de 3.44, es decir que se encuentran en un nivel intermedio, lo cual indica que según las equivalencias de la encuesta este valor se encuentra como un clima laboral regular y el compromiso organizacional en un grado medio. En base a estos resultados, se afirma que existe relación directa entre las variables estudiadas, es decir a mejor percepción del clima habrá mayor compromiso organizacional por parte de los trabajadores de la empresa.

Pérez (2015) realizó una investigación con el propósito de conocer el clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional en la empresa Sipan distribuciones S.A.C – Chiclayo. Para medir ambas variables el autor diseñó un cuestionario de 45 ítem; 35 preguntas para el clima organizacional basada en ocho dimensiones propuestas por diferentes autores como Litwin y Stringer, Bowers y Taylor, entre otros; la confiabilidad de la variable contó con un valor de 0.937 y para el compromiso organizacional consideró 10 ítems basado en las dimensiones de Meyer y Allen, con un valor de 0.688 de confiabilidad. La población estuvo conformada por 120 trabajadores por lo que el muestro fue censal, el tipo de investigación fue observacional, transversal y de enfoque cuantitativo y correlacional. Los resultados determinaron que existe una correlación positiva altamente significativa entre el clima y compromiso organizacional.

Cruz y Salirrosas (2017) investigaron la relación del clima organizacional con el compromiso de los trabajadores en la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C. La población estaba conformada por 137 trabajadores de la misma empresa, la muestra fue no probabilística y muestreo censal ya que consideró la misma cantidad de la población. El tipo de investigación fue cuantitativo de alcance correlacional. El instrumento utilizado para el clima organizacional fue un cuestionario adaptado por los autores en base a los instrumentos diseñados por Litwin y Stringer 1968, (adaptado por Echezuria y Rivas) este instrumento fue

revalidado por juicio de expertos y analizado con el método de Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.77 de confiabilidad. Para el compromiso organizacional, adaptaron el cuestionario de Meyer y Allen 1991 (modificado por Echezuria y Rivas 2001), para la confiabilidad del cuestionario utilizaron el método de Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.81. Los resultados determinaron que existe una relación de 0.45 la cual es altamente significativa, es decir que a medida que mejora el clima organizacional, mejora el compromiso de los trabajadores.

Cutipa (2015) realizó un estudio para determinar la relación que existe entre el clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca. La población estaba constituida por 320 personas de las cuales trabajó con 113 empleados mediante un muestreo aleatorio simple a través de un proceso probabilístico. El estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional y transversal. Para calcular el clima organizacional se utilizó la Escala de clima laboral de Sonia Palma, la validez de este instrumento fue estimada por el método de jueces y el análisis de ítems discriminativos donde obtuvieron un valor de 0.87 y 0.84 respectivamente; en cuanto a la confiabilidad se utilizó el método de Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.97. El instrumento que se utilizó para medir el compromiso organizacional fue el Cuestionario de Meyer y Allen donde los estudios realizados por Arias Galicia, Mercado y Belausteguigoitia (1988) demostraron que la prueba tiene validez de contenido ($p < 0.05$) y confiabilidad por el método de Alfa de Cronbach de 0.81 para el compromiso afectivo, 0.82 para el compromiso normativo y 0.48 para el compromiso de continuidad. La relación obtenida entre el clima organizacional y compromiso organizacional fue de 0.79 la cual es positiva y estadísticamente significativa, es decir a medida que mejora el clima, mejora el compromiso de los trabajadores.

Tejada (2016) investigó la relación entre el clima laboral y compromiso organizacional de los empleados de una entidad pública de Chimbote 2016, la población estuvo conformada por 200 personas, por lo que el muestreo fue censal y se empleó el diseño descriptivo correlacional. El instrumento utilizado para medir el clima organizacional fue la escala de Clima laboral de Sonia Palma, este instrumento posee una consistencia interna de 0.79, para calcular el compromiso

organizacional empleó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), el cual fue adaptado por Quispe Muñoz, Maribel Gloria, obteniendo un valor de ($r= 0.737$ y $p= 0.001$) resultado válido y confiable. Los datos fueron analizados con el coeficiente de correlación de Pearson encontrando los siguientes resultados ($r= 0.187^{**}$ y $p=0.008 < 0.001$), lo que indica que existe una correlación débil entre ambas variables, es decir que los trabajadores que perciben un buen clima tienen un mayor compromiso.

1.2.2 Trabajos previos internacionales

Méndez (2015) realizó un estudio con la finalidad de investigar si el grado de calidad del clima organizacional es predictor del grado de compromiso organizacional, la población estuvo conformada por 2000 empleados de un parque eco arqueológico de México de los cuales tomó una muestra de 633 empleados considerando que el tipo de investigación fue cuantitativo, descriptivo, explicativo y transversal. Para medir la primera variable adaptó el instrumento de clima organizacional diseñado por el Dr. Manuel Ramón Meza Escobar y Paredes Saavedra (2011), la confiabilidad fue calculada con el método de Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.938. En cuanto al compromiso organizacional, utilizó un cuestionario diseñado por el Dr. Manuel Ramón Meza Escobar y la autora, para el análisis de confiabilidad utilizaron el método de Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.93. Los resultados obtenidos para el clima organizacional y compromiso organizacional fueron de $F= 0.58$ y un nivel de significación 0.16 por lo que determinaron que el grado del clima organizacional no es predictor del compromiso organizacional en los trabajadores del parque arqueológico de México.

Domínguez, Ramírez y García (2013) realizaron un estudio donde demostraron la relación entre las dimensiones del clima y compromiso organizacional, el estudio realizado fue de corte transversal, tipo cuantitativo y de alcance correlacional, para ello trabajaron con 5 entidades de educación superior de Puerto Vallarta de México y utilizaron una muestra de 384 personas, para evaluar el clima y compromiso organizacional, utilizaron un cuestionario conformado por cuatro dimensiones para el clima organizacional (Estructura, comunicación, liderazgo y motivación) y tres

dimensiones para el compromiso organizacional (Compromiso normativo, compromiso afectivo y compromiso calculado), la confiabilidad del instrumento se calculó de Alfa de Cronbach, donde obtuvo un valor de 0.85. Los resultados indicaron que el clima y compromiso organizacional se relacionan significativamente con un valor de 0.05.; sin embargo, las dimensiones de motivación, estructura y comunicación del clima organizacional se relacionan significativamente con las dimensiones del compromiso organizacional con una valor de 0.636. 0.461 y 0.435 respectivamente, es decir, mientras más favorable sea la percepción de los elementos del clima organizacional mayor será el compromiso en la parte afectiva y normativa.

Recio, Gómez, López y Martínez (2012) realizaron un estudio en el Hospital General de Rio Verde de México con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional, evaluado en cuatro componentes (Motivación, liderazgo, participación y reciprocidad) y el compromiso organizacional, medido en tres dimensiones (Afectivo, de continuidad y normativo), para ello utilizaron un tipo de investigación descriptivo, transversal y correlacional empleando una muestra de 104 trabajadores. Para calcular el clima organizacional emplearon el Inventario de Clima organizacional elaborado por la Organización Panamericana de la Salud, la confiabilidad del instrumento fue calculado con el método de Alfa de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.90 y para el compromiso organizacional utilizaron el Cuestionario de Meyer y Allen, la cual tiene una validez de contenido ($p < 0.05$), en cuanto a la confiabilidad del instrumento, utilizaron el método de Alfa de Cronbach donde obtuvieron el valor de 0.81 para el compromiso afectivo, 0.82 para el compromiso normativo y 0.48 para el compromiso de continuidad. Los resultados obtenidos demostraron que el compromiso afectivo tuvo una correlación de ($r = 0.600^{**}$, sig.= 0.00) con la dimensión de motivación, en la dimensión de reciprocidad se obtuvo un valor de ($r = 0.602^{**}$, sig.= 0.00), en la dimensión de liderazgo ($r = 0.584$, sig. = 0.00) y la dimensión de participación tuvo un valor de ($r = 0.397^{**}$, sig.= 0.00). Respecto al compromiso normativo y de continuidad no presentaron ninguna correlación con las dimensiones del clima organizacional, es decir el compromiso afectivo tuvo una buena correlación con las dimensiones del clima organizacional a excepción de las dimensiones anteriormente mencionadas,

así mismo no tuvo ninguna correlación con las variables sociodemográficas.

Mejía (2014) realizó una investigación con el objetivo de identificar la relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los empleados de un centro de desarrollo infantil de México (CENDI), para ello se contó con un tipo de muestra no probabilística sumando un total de 30 personas, dentro de los cuales se incluye al personal docente, administrativo y de intendencia. Se utilizó una metodología de tipo descriptivo, transversal y correlacional, el instrumento que utilizó para medir ambas variables fue un cuestionario de 32 preguntas diseñado por la autora, el cual estaba estructurado en 8 preguntas de datos generales, 12 ítems para el compromiso organizacional, 12 ítems para medir el clima organizacional subdividido en 4 preguntas para condiciones físicas, 4 para liderazgo y 4 para reconocimiento, este cuestionario fue validado por pares y expertos. Los resultados del mencionado estudio determinaron que existe una correlación de 0.871 entre ambas variables, es decir, existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores del CENDI.

Gonzales (2015) determinó que el clima organizacional y reconocimiento laboral son predictores de los indicadores del compromiso organizacional de los empleados de la empresa Vizcarra y Asociados, para ello se contó con una población de 109 empleados de los cuales se tomó una muestra de 93 personas. La metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativa, descriptiva y transversal para este estudio se utilizaron tres instrumentos; para obtener datos cuantitativos del clima organizacional se adaptó un cuestionario de Paredes Saavedra (2011), para el análisis de confiabilidad trabajó con el método de Alfa de Cronbach del cual obtuvo un valor de 0.92 mientras que para el compromiso organizacional utilizó un cuestionario elaborado por Manuel Meza Escobar y Amalia Méndez; el análisis de confiabilidad fue calculado con el método de Alfa de Cronbach, el cual este obtuvo un valor de 0.93. Para obtener los resultados, utilizó la técnica de regresión lineal múltiple donde R^2 corregida fue igual a 0.374, el valor de $p= 0.00$, lo cual indica que existe una relación significativa lineal, es decir, existe una influencia positiva en relación al clima organizacional y reconocimiento laboral sobre el compromiso

organizacional de los trabajadores de la empresa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Fundamentos teóricos

a) Clima organizacional

Chiavenato (2009) refiere que el clima organizacional es el conjunto de características del entorno observadas o vivenciadas por los integrantes de la empresa que repercuten en la conducta de los mismos, este concepto abarca una amplia serie de elementos ambientales que actúan como mediadores de la motivación (...) el clima organizacional es beneficioso cuando se satisface necesidades individuales y existe un incremento positivo del estado de ánimo sin embargo es contraproducente cuando se suscita fracaso por no satisfacer esas carencias.

b) Compromiso organizacional

El compromiso organizacional forma parte de un sistema psicológico organizacional que parte del clima y termina en la satisfacción, en este sistema el compromiso se vincula con el liderazgo y el desempeño para interceder la correspondencia entre el clima y la satisfacción, se trata de suposiciones según las cuales señalan que un incremento en las relaciones de tareas y humanas generan impacto en el liderazgo, el compromiso y el desempeño, lo que a su vez repercute en el incremento de la satisfacción de vida, es decir los recursos humanos en las empresas se encuentran en una serie de actividades y personalidades, las cuales asumen roles de liderazgo y dimensiones de compromiso que incrementa su desempeño, Carreón (2013).

1.3.2 Teorías del clima organizacional

Brunet citado por García e Ibarra, (2012) hace referencia que el clima laboral es un término que se planteó a inicios de los años sesenta por Gellerman en psicología

organizacional, este concepto tiene influencia de la escuela Gestalt y la escuela funcionalista.

Podemos deducir que desde 1960 el concepto del clima organizacional recibido influencia de estas dos grandes escuelas, a partir de este estudio las investigaciones han ido profundizando y detallando su importancia según el contexto en que se encuentren de manera que en la actualidad el clima organizacional es un elemento indispensable en las organizaciones pues impacta de forma positiva o negativa a la empresas y a los que integran la misma.

El clima es la percepción de cada individuo, sin embargo el clima como definición, tiene límites específicos que lo diferencia de otras cualidades; se trata de dos particularidades que persisten en sus distintas definiciones, y se caracteriza por ser descriptiva y a la vez una percepción. Las percepciones son sensaciones vivenciadas por una persona y la descripción es la información de la percepción experimentada por la persona. (Chiang, Salazar, Huerta y Núñez, 2008).

Al respecto, el clima organizacional es un factor importante para las empresas consideradas competitivas que tiene por objetivo lograr la mayor productividad y mejorar el servicio que ofrecen a través de estrategias internas, el estudio del mismo permite identificar aspectos claves que puedan estar impactando de forma favorable o desfavorable el entorno laboral en la empresa.

Chiavenato (como se citó en García e Ibarra, 2012) refiere que el clima organizacional conforma el medio interno de una empresa que existe en toda empresa, este concepto implica diversos ámbitos de la situación que se anteponen en distintos niveles teniendo en cuenta los componentes estructurales como el prototipo de empresa, la tecnología, valores y normas de convivencia de la empresa incluyendo los componentes sociales como las conductas y patrones de comportamiento.

El clima repercute en los procesos organizacionales y psicológicos, así mismo influye en el rendimiento, satisfacción y bienestar de los trabajadores. Por eso es

indispensable implementar técnicas reforzadoras para modificar el comportamiento humano y mejorar la percepción de los empleados en relación a su entorno laboral. (Cárdenas, Arciniegas y Barrera, 2009).

Por lo indicado anteriormente, podemos conceptualizar al clima organizacional como la percepción de los integrantes de una empresa sobre los comportamientos organizacionales que repercute en el desempeño, motivación y principalmente el compromiso de los colaboradores con la empresa para cumplir los objetivos de la empresa. Es importante recalcar que la percepción de cada empleado es distinta y está condicionada al entorno en que se encuentra y a la vez determina su comportamiento en la empresa.

1.3.3. Características del clima organizacional

Las características del clima organizacional están condicionadas a las diversas situaciones que presenta el entorno, esto generará actitudes y comportamientos en los trabajadores que nos permitirá tener un panorama claro del clima laboral de la organización.

García e Ibarra, (2012) nos menciona que el clima organizacional es visible de acuerdo a las actitudes de los trabajadores, esto puede ser causado por distintos motivos, entre ellas: Los días de abono de haberes, fechas de corte mensual, gratificación, aumento salarial, reducción de personal, cambio de jefaturas, etc. Por ejemplo, ante un aumento de sueldo, la motivación de los trabajadores aumenta y por ende se puede deducir que tienen mayor deseo de trabajar, sin embargo sucede todo lo contrario si en vez de darse un incremento de sueldos se hiciera una reducción de personal.

En relación a ello Rodríguez (2001) nos menciona que el clima se caracteriza por:

- La permanencia, es decir, las organizaciones mantienen la estabilidad del clima organizacional con ciertas modificaciones de manera progresiva.
- El comportamiento del personal varía según el clima organizacional que presente la empresa.
- Uno de los efectos del clima organizacional es la generación de compromiso e identificación de los trabajadores con la empresa.
- Las actitudes de los trabajadores varían según el clima laboral de la organización.

- Las consecuencias más significativas de un mal clima laboral son la rotación y el ausentismo, quienes a su vez pueden generar insatisfacción por parte de los trabajadores.

1.34. Dimensiones del clima organizacional

Al respecto, Segredo (2013) afirma que Litwin y Stringer fueron los primeros en determinar su evaluación a través de nueve factores: estructura, independencia en la toma de decisiones, compensación recibida, la competencia por el cumplimiento de objetivos, los vínculos y contribución entre sus miembros, los indicadores de rendimiento laboral, el manejo, el conflicto y el compromiso con la empresa. Existen diversos estudios acerca de las dimensiones del clima laboral, sin embargo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), propone un modelo de análisis de clima organizacional compuesto por cuatro grandes dimensiones, las cuales se dividen en cuatro variables.

Según Marín, Melgar y Cataño (1998), las cuatro dimensiones y variables son las siguientes:

Liderazgo: Es la capacidad de influencia que ejerce una persona en la conducta de un grupo de individuos, buscando la efectividad y cumplimiento de metas a través de la orientación y persuasión con la finalidad de realizar alguna actividad con entusiasmo.

Motivación: Es la actitud y reacción propia de cada individuo que se evidencia cuando ciertos estímulos del entorno se hacen presente generando una actitud favorable o desfavorable según el impulso presentado.

Reciprocidad: Es la acción equitativa de dar y recibir mutuamente algún elemento, objeto u actividad entre el individuo y la empresa.

Participación: Es la cooperación que ejerce un individuo o un grupo formal o informal con la finalidad de cumplir objetivos trazados.

1.35. Tipos de clima organizacional de Likert

Según Likert (1946) existen dos tipos de Clima Organizacional que nos ayudarán a entender mejor el clima organizacional entre ellos están:

Clima Autoritario:

Sistema I Autoritario explotador: Referido a quien dirige a sus trabajadores sin poseer la confianza en ellos, se percibe temor en el clima organizacional, por ello la comunicación de jefes a empleados es deficiente, por lo que son los jefes quienes asumen la responsabilidad y dan las órdenes a sus subordinados, (Likert, 1946, p. 27).

Sistema II Autoritarismo paternalista: Se refiere a quien dirige a sus trabajadores a través de la confianza, por ello que la relación entre los jefes y empleados es adecuada, además se emplean refuerzos y castigos como generador de motivación para el personal. En este tipo de clima se tiene en cuenta las necesidades sociales de los empleados (Likert, 1946, p.28).

Clima Participativo:

Sistema III Consultivo: “Se refiere a la seguridad que tienen los jefes hacia sus colaboradores, quienes pueden tomar decisiones específicas y satisfacer necesidades emocionales; además existe comunicación, relación y delegación entre ambas partes” (Likert, 1946, p. 29).

Sistema IV Participación en grupo: “Se refiere a la confianza del jefe hacia sus empleados. La toma de decisiones busca la integración y relación de todos los niveles, la comunicación es de manera vertical, horizontal, ascendente y descendente” (Likert, 1946, p. 29).

Rosseau (1998), realizó la comparación de los tipos de clima organizacional de la siguiente forma:

Clima psicológico: La individualidad tiene un rol en la producción de las percepciones. Los factores que componen el clima laboral son: Las formas de pensamiento individual, la identidad personal, los procesos cognoscitivos, la organización de la empresa y las relaciones interpersonales.

Clima agregado: Este tipo de clima se hace presente cuando las impresiones personales son medidas a nivel de orden jerárquico de tal manera que se construyen en base a la propiedad del individuo a un sector reconocible de la empresa formal o

informal.

Clima colectivo: El producto del acuerdo entre las personas en relación a la percepción individual, se caracteriza porque en situaciones específicas se tiende a comparar con climas que reflejen resultados parecidos.

Clima organizacional: Las interpretaciones surgen a partir de las percepciones individuales, esto son atributos empresariales que se perciben los empleados en sus experiencias individuales en la organización.

1.3.6. Teorías del compromiso organizacional

Se define el compromiso organizacional como un estado psicológico que determina el vínculo entre un empleado y la empresa, la cual tiene efectos en la decisión de continuar o dejar la organización” (Meyer y Allen, 1997, p.64).

Vallejos (2014) refiere que el compromiso organizacional es el campo de estudio que investiga la reacción y comportamiento humano, grupos y estructuras desde las organizaciones, con el propósito de aprovechar los resultados para el mejoramiento de la eficacia de una organización. (p.17).

El compromiso organizacional, es el resultado de otras variables catalogadas como precedentes del mismo. Estas variables influyen en la evolución donde los empleados generan un vínculo afectivo hacia una empresa, este apego comienza en el periodo de selección, prosigue durante la etapa de inducción y se determinaría cuando el trabajador se incorpore a la empresa (Recio, Gómez, López y Martínez 2012, p.74)

Chiavenato (2006) refiere que el compromiso organizacional es la forma en la que el trabajador se identifica con la empresa y el apego generada hacia la misma. Es decir, su deseo de permanecer activamente en ella habiéndose identificado con los objetivos y metas de la organización.

Dimensiones del compromiso organizacional

Varona (como se citó en Rivera, 2010) refiere que existen tres puntos de vista en la definición de compromiso organizacional, las cuales son:

Perspectiva de intercambio: Es el resultado del intercambio de incentivos y contribuciones entre la empresa y el trabajador.

Perspectiva psicológica: Es el reconocimiento del personal con los valores de la organización, su anhelo por colaborar con el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa y así formar parte de la misma.

Perspectiva de atribución: Existe una exigencia evidente e inapelable a formar parte de la organización y así involucrarse en todos los aspectos que corresponda a la empresa.

En base a las perspectivas mencionadas anteriormente, Meyer y Allen utilizan este aporte en sus investigaciones acerca de los componentes del compromiso organizacional, el cual se dividía en afectivo, de continuidad y normativo, los cuales son opuestos y complementarios.

Por su parte Meyer y Allen citado por Arias, Valera, Loli y Quintana, (2003) plantearon la segmentación del compromiso en los siguientes componentes:

Componente afectivo: Es el vínculo afectivo que surge entre los trabajadores hacia la organización al percibir que sus expectativas y necesidades son satisfechas

Componente de continuidad: También llamado compromiso de conveniencia, es el grado de comunicación y reciprocidad entre los trabajadores de la empresa.

Componente normativo: Se toma como base el deber, se centra en la creencia y lealtad a la organización, por recibir beneficios por parte de la empresa que conducen a un sentido de correspondencia del trabajador hacia la organización.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017?

1.5. Justificación del estudio

Las organizaciones se caracterizan por estar en constante cambio y transformación y es necesario adaptarnos a estas circunstancias, por lo que es necesario identificar y medir el nivel de clima organizacional que prima en las empresas. (Soberanes y De la Fuente 2009)

En base a esta realidad, se pretende realizar un estudio del clima organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo con la finalidad de obtener datos cuantificables de esta problemática, teniendo en cuenta que la presente investigación tiene pertinencia aplicativa pues en base a los resultados de este estudio, se podrá determinar qué medidas preventivas y correctivas se debería tomar para mejorar el clima laboral y a la vez generar el compromiso organizacional en cada trabajador para así poder responder de manera recíproca las expectativas de la empresa y el trabajador.

De esta manera, la población más beneficiada con esta investigación son los trabajadores de la empresa, pues nos permitirán tomar un plan de acción para mejorar el clima laboral y a la vez generar mayor compromiso organizacional en los trabajadores, de esta manera se generará satisfacción por parte de la empresa y el colaborador.

A nivel práctico, los resultados obtenidos del presente estudio lograrán concientizar a la gerencia de recursos humanos de la empresa con la finalidad de tomar y ejecutar las medidas preventivas necesarias que favorezcan al desarrollo de la organización contribuyendo a un buen clima laboral y compromiso organizacional de manera que ambas partes se benefician.

La investigación posee relevancia social ya que servirá para investigar el impacto que tiene desarrollar un buen clima organizacional dentro de la empresa el cual permitirá a los trabajadores poder generar buenas relaciones laborales y esto repercuta en su compromiso con la organización.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación directa y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

Existe relación directa y estadísticamente significativa entre las dimensiones del clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017.

Existe relación directa y estadísticamente significativa entre las dimensiones del compromiso organizacional y el clima organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017.

Existe relación directa y estadísticamente significativa entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones del compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores- Lima 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017.

1.7.2 Objetivos específicos

Describir los niveles de clima organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017.

Describir los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017.

Determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones del compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017.

Determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017.

Determinar la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y el clima organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El tipo de este estudio es no experimental porque se desarrolla sin emplear ni condicionar las variables y transversal porque la recaudación de datos se realiza en un solo momento sin manipular las variables de estudio ni someterlas a prueba. Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren que el diseño no experimental es el estudio que se ejecuta sin emplear de ninguna manera las variables, es decir, se trata de investigaciones donde no existe la intención de manipular las variables para obtener resultados en otras.

El nivel de investigación es básico porque parte de un marco teórico y permanece en él además de incrementar los conocimientos científicos sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Tamayo (2004) nos refiere que este tipo de estudio utiliza el procedimiento de muestreo con la finalidad de expandir sus descubrimientos más allá del grupo o situaciones estudiadas. No se preocupa por la aplicación de los resultados de la investigación pues considera que no corresponde al investigador sino a la otra persona.

Usaremos un diseño correlacional. En ese sentido Ruiz (2010) refiere lo siguiente “Al analizar el nivel de relación entre dos o más variables, calibran cada una de ellas, obtienen datos cuantificables y analizan la relación existente entre las variables, finalmente se plantean hipótesis que son sometidas a prueba” (p.8)

2.2. Variables de operacionalización

Definición conceptual de clima organizacional

El clima organizacional es el conjunto de características del entorno observadas o vivenciadas por los integrantes de la empresa que repercuten en la conducta de los mismos, este concepto abarca una amplia serie de elementos ambientales que actúan como mediadores de la motivación (...) el clima organizacional es beneficioso cuando se satisface necesidades individuales y existe un incremento positivo del estado de ánimo sin embargo es contraproducente cuando se suscita fracaso por no satisfacer esas carencias. (Chiavenato, 2009, p.261)

Definición Operacional de clima organizacional

Puntajes obtenidos en la Escala de clima laboral CL-SPC.

Dimensiones del clima organizacional

Realización Personal: Es la consideración que tiene el trabajador respecto a la probabilidad de que su entorno laboral le permita su posible desarrollo personal y profesional en un futuro.

Involucramiento Laboral: Es la compenetración de los valores de la empresa por parte del empleado y el compromiso que asume con el cumplimiento de objetivos de la organización.

Supervisión: Es la apreciación de las funciones y la importancia de los superiores en la verificación y control dentro de las actividades laborales del trabajador teniendo en cuenta la relación de apoyo y orientación en el cumplimiento de objetivos que forman parte de su desempeño.

Comunicación: Es la percepción del grado de comunicación interna y externa por parte de la organización en relación a la claridad y precisión de la información que esta emita.

Condiciones Laborales: Es el reconocimiento de que la organización abastece los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para las tareas encomendadas a los trabajadores.

Definición conceptual del compromiso organizacional

Se define el compromiso laboral u organizacional como una situación psicológica que califica el vínculo existente entre un empleado y la empresa, la cual repercute en la decisión de continuar o dejar la organización en base al compromiso que presente el individuo. (Meyer y Allen, 1997, p.64)

Definición operacional del compromiso organizacional

Puntajes obtenidos en la Escala de compromiso organizacional Meyer y Allen

Dimensiones del compromiso organizacional

Componente afectivo: Es el grado en el cual el trabajador desea permanecer en la empresa debido a un vínculo afectivo con la misma.

Componente de continuidad: Es conocido también como compromiso de

conveniencia en el cual se evidencia el grado en el cual el empleado siente la necesidad de permanecer en la empresa porque se involucró en el surgimiento de la misma.

Componente Normativo: Es el deber moral que siente el trabajador por permanecer en la empresa debido a una oportunidad o recompensa que le ofreció la misma.

2.3. Población y Muestra

Población:

La población estará conformada por 127 trabajadores que laboran en un corporativo del distrito de Miraflores y se utilizará la técnica censo poblacional, es decir, en el presente estudio, el tipo de población será finita y accesible y la muestra será de tipo censal porque la población es la muestra.

Muestra:

La muestra estuvo conformada por el área de administración (16) comercial (22), logística (11), marketing (16), planillas (19), recepción (6), reclutamiento y selección (17), Seguridad y Salud en el trabajo (12) y soporte técnico (8) obteniendo una cantidad de 127 personas entre 65 mujeres y 62 varones.

Muestreo:

Es un muestreo no probabilístico, en este sentido, Hernández (2014) refiere que también se denominan dirigidas porque supone un procedimiento de selección informal es decir, se seleccionan individuos sin intención de que sea estadísticamente representativo.

Criterios de Selección

Criterios de Inclusión:

- Todos los trabajadores del corporativo de Miraflores

Criterios de Exclusión:

- Personal que no trabajen en el corporativo de Miraflores.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Martínez citado por Montero (2014) hace referencia que un instrumento psicométrico intenta representar al constructo a través de un valor numérico procedente de la aplicación de un conjunto de ítems hacia los sujetos de interés. Cada ítem es calificado por el individuo según la escala de medición que se asigne al mismo obteniendo un puntaje total lo cual es un indicativo del nivel que toma el constructo de interés en cada uno de los elementos estudiados.

A. Escala de Clima Laboral (Sonia Palma Carrillo – 2004)

La Escala de Clima Laboral fue creada y diseñada por Sonia Palma Carrillo en el año 2004, su ámbito de aplicación está dirigido a trabajadores a partir de 18 años y se aplica de forma individual y colectiva para ser resuelto en un lapso de tiempo de 15 a 30 minutos. La escala está conformada por 50 ítems subdivididos en 5 dimensiones denominadas: Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, comunicación y condiciones laborales donde los trabajadores asignaran un puntaje a través de la escala de Likert (1= ninguno o nunca, 2= poco, 3= regular o algo, 4= mucho y 5= todo o siempre). En relación a la calificación, el puntaje total resulta de la sumatoria del puntaje asignado a cada ítem, estos valores oscilan entre 50 y 250 puntos, es decir, los puntajes altos un clima laboral favorable y los puntajes bajos indican lo contrario.

2.4.1. Validez y confiabilidad de la Escala de Clima Laboral (SPC)

El estudio realizado por Palma (2004) determinó que la validez del presente instrumento fue estimada con el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems donde se obtuvo una correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente, para determinar la confiabilidad del instrumento, utilizó el análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach y método de Split Half de Guttman obteniéndose correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; por lo que se puede afirmar que es un instrumento válido y confiable.

Prueba piloto de la Escala de Clima Laboral (CL-SPC)

Para obtener la confiabilidad del instrumento, hemos realizado un estudio piloto con 50 trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores obteniendo un valor de 0,983 lo que indica que el instrumento es confiable; respecto a la validez del

mismo se realizó el análisis de correlación ítem – test donde se encontraron resultados dentro del rango de validez esperado ($p>0.20$).

B. Cuestionario de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen 1997)

El Cuestionario de Compromiso Organizacional fue creado y diseñado por Meyer y Allen en el año 1997, el objetivo es conocer el tipo de compromiso organizacional que presentan los trabajadores en la empresa. Su ámbito de aplicación está dirigido a trabajadores a partir de 17 años y se aplica de forma individual y colectiva en un lapso de tiempo de 15 minutos. El cuestionario está conformada por 18 ítems subdivididos en 3 componentes denominados: Componente afectivo (Deseo), componente normativo (Necesidad) y componente de continuidad (Deber) donde los trabajadores asignaran un puntaje a través de la escala de Likert (1= Totalmente en desacuerdo, 2= Moderadamente en desacuerdo, 3= Débilmente en desacuerdo, 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5= Débilmente de acuerdo, 6= Moderadamente de acuerdo y 7= Totalmente de acuerdo, es importante mencionar que existen ítems inversos, cuyos puntajes hay que invertir, estos son: 1, 3, 10, 14, 15 y 18. En relación a la calificación, el puntaje total resulta de la sumatoria del puntaje asignado a cada ítem, estos valores oscilan entre los siguientes rangos: Puntaje alto = 126 a más puntos, promedio = 19 a 125 puntos y bajo =18 puntos.

2.4.2. Validez y confiabilidad del Cuestionario de Compromiso Organizacional

En un estudio realizado por Arias Galicia, Mercado y Belausteguigoitia (1998) se encontró que la prueba tiene validez de contenido ($p<0.05$) y confiabilidad por el método de consistencia interna de: Alfa de Cronbach de 0.81 para compromiso afectivo, de 0.82 para compromiso normativo y de 0.48 para compromiso de continuidad.

Prueba piloto del Cuestionario de Compromiso Organizacional.

Para obtener la confiabilidad del instrumento, hemos realizado un estudio piloto con 50 trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores obteniendo un valor de 0,743 lo que indica que el instrumento es confiable; respecto a la validez del mismo se realizó el análisis de correlación ítem – test donde se encontraron resultados dentro del rango de validez esperado ($p>0.20$).

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el presente estudio se realizó la aplicación de la *Escala de Clima laboral CL – SPC* y el *Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen*, posteriormente se realizó el procesamiento de datos a través del paquete estadístico SPSS versión 21, que nos permitirá obtener el análisis de cada variable y la correlación entre ambas para recaudar la información y obtener resultados de la muestra estudiada a través de tablas de frecuencias, distribución y porcentaje.

2.6. Aspectos éticos

Durante el proceso de investigación se respetará la decisión de los trabajadores que tengan la voluntad de participar en el presente estudio, así mismo se garantiza proteger la integridad y confidencialidad de los participantes en relación a la información brindada con la finalidad de beneficiar a la organización de manera positiva y contribuir en el desarrollo de la misma y sus trabajadores.

III.RESULTADOS

Tabla 1
Niveles de clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	3	2,4
Desfavorable	8	6,3
Media	37	29,1
Favorable	60	47,2
Muy favorable	19	15,0

Fuente: El autor

Se observa en la tabla superior que, en relación a los niveles de la variable en mención, el 47% de la muestra se mantiene en el nivel favorable de clima laboral, el 29 % se encuentra en un nivel medianamente favorable, el 15% presenta un nivel de clima muy favorable, el 6,3 % se encuentra en un nivel desfavorable mientras que el nivel muy desfavorable representa el 2,4% de la muestra.

Tabla 2
Niveles de compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	127	100,0

Fuente: El autor

En la tabla superior se observa que todos los evaluados tienen un nivel promedio de compromiso organizacional.

Tabla 3
Correlación entre el clima organizacional y compromiso organizacional

		Compromiso organizacional
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,597
	Sig. (bilateral)	,000

Fuente: El autor

En la tabla superior se observa las correlaciones que existen entre las variables de clima laboral y el compromiso organizacional, donde se observa que existe correlación ($p < 0,05$), siendo esta directa y alta ($r = 0,59$).

Tabla 4

Correlaciones entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones del compromiso organizacional

		Componente afectivo	Componente normativo	Componente de continuidad
Realización personal	Coefficiente de correlación	,483	,547	,243
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,006
Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	,577	,591	,251
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,004
Supervisión	Coefficiente de correlación	,421	,462	,239
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,007
Comunicación	Coefficiente de correlación	,490	,475	,296
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,001
Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	,531	,513	,368
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000

Fuente: El autor

En la tabla superior se observa las correlaciones que existen entre dimensiones del clima laboral y compromiso organizacional, donde se observa que todas dimensiones tienen relación, todas de manera directa, siendo los más resaltantes, la relación que existe entre el involucramiento laboral y el componente normativo, ya que es una relación alta ($r=0,59$), y que menos se relaciona es la dimensión supervisión con el componente Continuidad, siendo baja ($r=0,23$)

Tabla 5

Correlación entre las dimensiones del clima organizacional con el compromiso organizacional

		Compromiso organizacional
Realización personal	Coeficiente de correlación	,558
	Sig. (bilateral)	,000
Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	,633
	Sig. (bilateral)	,000
Supervisión	Coeficiente de correlación	,485
	Sig. (bilateral)	,000
Comunicación	Coeficiente de correlación	,553
	Sig. (bilateral)	,000
Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	,617
	Sig. (bilateral)	,000

Fuente: El autor

Se observa en la tabla superior que las dimensiones del clima organizacional tienen correlación ($p < 0,05$), siendo medio para la supervisión ($r = 0,48$), realización personal ($0,55$), comunicación ($r = 0,55$); y es alto para el involucramiento laboral ($r = 0,63$) y para las condiciones laborales ($r = 0,6$).

Tabla 6

Correlación entre las dimensiones del compromiso organizacional y el clima organizacional

		Clima organizacional
Componente afectivo	Coeficiente de correlación	,525
	Sig. (bilateral)	,000
Componente normativo	Coeficiente de correlación	,542
	Sig. (bilateral)	,000
Componente de continuidad	Coeficiente de correlación	,296
	Sig. (bilateral)	,001

Fuente: El autor

Se observa en la tabla superior que las dimensiones del Compromiso Organizacional tienen correlación ($p < 0,05$), siendo baja para el componente continuidad ($r = 0,29$) y medio para los componentes afectivos ($r = 0,52$) y normativos ($r = 0,54$).

IV. DISCUSIÓN

En la tabla 1, se observa que el 47.2 % de la muestra se encuentra en un nivel favorable de clima organizacional, el 29.1% presenta un nivel medianamente favorable, el nivel muy favorable está representado por el 15% de la muestra mientras que el 8.7 % se encuentra en un nivel desfavorable y muy desfavorable. Estos resultados coinciden con la investigación de Cutipa (2015), quien tuvo una muestra de 113 empleados donde el 60.2 % se encuentra en un nivel de clima organizacional favorable, el nivel medio está representado por el 27.4 % y el 11.5 % de la muestra se encuentra en un nivel de clima organizacional muy favorable hacia la empresa. Al respecto, Torres et al. (2016) refieren que cuanto mejor es el clima en las empresas, mayores son las consecuencias favorables dentro y fuera de la organización.

En la tabla 2, se observa que el 100 % de la muestra presenta un nivel promedio de compromiso organizacional. Estos resultados se corroboran con la investigación de Tejada (2016) quien trabajó con una muestra de 200 colaboradores de una empresa, donde encontró que el 69 % de los trabajadores tienen un nivel de compromiso promedio, el 29 % tiene un nivel alto de compromiso organizacional y el 2 % tiene un nivel bajo de compromiso organizacional en la empresa. En este sentido, Rodríguez et al, (2004) afirman que los trabajadores con un nivel alto de compromiso tienen mayor probabilidad de permanecer en la empresa a comparación de otros colaboradores que se encuentran en un rango inferior.

En la tabla 3, se observa la correlación que existe entre las variables de clima y compromiso organizacional, donde se obtienen valores de ($p < 0.05$ y $r = 0.59$), por lo cual se puede afirmar que existe una correlación alta entre el clima y compromiso organizacional. Estos resultados coinciden con los estudios realizados por Cruz y Salirrosas (2017) quienes trabajaron con una muestra de 137 trabajadores obteniendo una correlación de 0.45^{**} , lo cual resulta ser altamente significativa. En relación a ello Álvarez, Mijares y Zambrano (2013) afirman que cuando los trabajadores perciben que la empresa se preocupa por su bienestar, el compromiso por parte de los mismos se incrementará y los resultados serán más favorables para la empresa. En este aspecto, se podría inferir que mientras más favorable sea el clima percibido por los trabajadores, mayor será el compromiso por parte de ellos.

En la tabla 4, se observa que todas las dimensiones del clima organizacional se relacionan con el componente afectivo y normativo del compromiso organizacional. Siendo el involucramiento laboral, la dimensión que tuvo una relación más alta con el componente afectivo ($r=0.57$) y con el componente normativo ($r=0.59$). Sin embargo, no existe relación entre las dimensiones de realización personal ($p=0.006$, $r=0.24$) y supervisión ($p= 0.007$, $r=0.23$) con el componente de continuidad. Estos resultados coinciden con la investigación de Recio, Gómez, López y Martínez (2012) quienes trabajaron con una muestra de 104 trabajadores encontrando que todas las dimensiones del clima organizacional se relacionan con el compromiso afectivo. Teniendo en cuenta que la motivación ($r= 0.600$), reciprocidad ($r=0.602^{**}$) y liderazgo ($r=0.584$) son las dimensiones que tuvieron relación más alta con el componente afectivo mientras que la participación ($r=0.397^{**}$) tuvo una relación baja con el mismo componente. Sin embargo, la dimensión de participación ($r= -0.29^*$) tuvo una relación negativa débil con el componente de continuidad mientras que las demás dimensiones del clima organizacional no presentaron ninguna relación con el mismo componente, finalmente se encontró una correlación débil entre la motivación ($r= 0.31^{**}$) y reciprocidad ($r=0.36^{**}$) con el componente normativo mientras que las demás dimensiones del clima organizacional no presentaron ninguna relación en el mismo componente. En este sentido Meyer y Allen (1997) afirman que el compromiso afectivo es la vinculación emocional con la organización y su identificación e implicación con la misma, por otro lado compromiso de continuación se basa en el reconocimiento de los costes asociados a dejar la organización y a la falta de alternativas de empleo disponible y finalmente compromiso normativo donde se refiere al sentido de obligación hacia la organización (p.358). En base a ello, se puede inferir que los trabajadores poseen un compromiso ligado en un sentido emocional y de reciprocidad más no de permanencia pues priorizan la relación de costo beneficio.

En la tabla 5, se observa que existe una relación entre las dimensiones del clima organizacional y el compromiso laboral considerando que se encontró una correlación media entre las dimensiones de supervisión ($r=0.48$), realización personal ($r=0.55$) y comunicación ($r=0.55$) con el compromiso organizacional mientras que el involucramiento laboral ($r=0.63$) y las condiciones laborales ($r=0.61$)

tienen una correlación alta con la misma variable. Estos resultados se corroboran con la investigación de Cutipa (2015) quien encontró los valores de involucramiento laboral ($r=0.72$), las condiciones laborales ($r=0.708$), supervisión ($r=0.69$), realización personal ($r=0.71$) y comunicación ($r=0.66$), es decir existe relación directa y altamente significativa entre las dimensiones del clima organizacional con el compromiso organizacional.

En la tabla 6, se observa que existe relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y el clima organizacional. Considerando que los resultados evidencian una correlación media entre el componente afectivo ($r=0.52$) y el componente normativo ($r=0.54$) con el clima organizacional, en cuanto al componente de continuidad existe una correlación baja ($r=0.29$) con el compromiso organizacional. Estos resultados coinciden con los estudios de Domínguez, Ramírez y García (2013), quienes trabajaron con una muestra de 384 colaboradores encontrando que el componente afectivo tiene una correlación alta ($r=0.77^{**}$) con el clima organizacional, el componente normativo tiene una correlación media ($r=0.329^{*}$) con el clima organizacional y una correlación muy baja entre el componente de continuidad (0.118) con el clima organizacional. Por lo que se infiere que el compromiso de los trabajadores se encuentra asociado a lazos emocionales y al deber que sienten con la misma por los beneficios obtenidos más no a la necesidad de permanecer en la empresa, probablemente por la posibilidad de encontrar más beneficios en otras organizaciones. En relación a lo mencionado Blanco (como se citó en Loli et al. 2015) afirma que el componente afectivo es el único que se mantiene firme porque se asocia a diferentes variables, el compromiso normativo es una obligación del trabajador de permanecer en la empresa por un sentido de retribución mientras que el compromiso de continuidad es la conveniencia del trabajador sujeto a sentimientos de permanencia condicionada.

V. CONCLUSIONES

1. Los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017 presentan un nivel favorable de clima organizacional.
2. Los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017 presentan un nivel promedio de compromiso organizacional.
3. Existe relación directa y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017.
4. Existe relación directa y estadísticamente significativa entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones del compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017.
5. Existe relación directa y estadísticamente significativa entre las dimensiones del clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017.
6. Existe relación directa y estadísticamente significativa entre las dimensiones del compromiso organizacional y el clima organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017.

VI. RECOMENDACIONES

Se propone seguir realizando investigaciones con las mismas variables considerando las dimensiones para obtener resultados específicos y plantear estrategias que permitan incrementar el clima y compromiso de los trabajadores en la empresa.

Se recomienda realizar reuniones en cada área de la empresa con el propósito de identificar las principales necesidades de los trabajadores relacionados a la organización y proponer estrategias que permitan mejorar cada área.

Se recomienda realizar talleres con la finalidad de dar a conocer la misión, visión, valores, beneficios y cronogramas mensuales de la empresa con los trabajadores con el propósito de fortalecer la comunicación interna y a la vez incrementar el compromiso con los mismos.

Se sugiere implementar un programa de salario emocional considerando la importancia del bienestar del trabajador realizando actividades motivacionales y que a la vez permita incrementar el compromiso afectivo de los mismos en relación a la empresa.

Se sugiere realizar reuniones con los jefes de cada área con el propósito de identificar los tipos de liderazgo que poseen para proponer y desarrollar un tipo de liderazgo idóneo que permita integrar a los miembros del equipo.

VII. REFERENCIAS

- Alvarez, T.; Mijares, B. y Zambrano, E. (2013). Sentido de compromiso en la atención al cliente interno de la gerencia de servicios logísticos PDVSA Occidente. *Redalyc*. 15(1). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/993/99326637003/>
- Arias, F., Valera, D., Loli, A y Quintana, M. (2003). *El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos*. *Revista de Investigación en Psicología*, 6 (2).
- Bravo, F. (2015). La importancia del Rol Estratégico de RRHH: Caso de una empresa Chilena. Universidad de Chile. (Tesis de maestría).
- Cárdenas, L., Arciniegas, Y. y Barrera, M. (2009). *Modelo de intervención en clima organizacional*. *International Journal of Psychological Research*, 2 (2), 121 – 127.
- Carreón, J. (2013). *Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud*. *Contaduría y administración*. (60) 2, 31 – 51.
- Cutipa, A. (Mayo 2015). *Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II*. *Revista científica de investigación*. Recuperado de: http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/431/442
- Cruz, J y Salirrosas, S. (2017). Clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa Industrias Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015 – II. Universidad Peruana Unión. (Tesis de licenciatura)
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P. y Núñez, A. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones Públicas)*. *Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. *Revista UNIVERSUM*, 2 (23), 66 – 85.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. (3ª

Ed.).Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. El capital humano de las organizaciones. (9ª Ed.). México. D.F: Mc Graw Hill.

Domínguez, L., Ramírez, A. y García, A. (2013). *El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. Revista nacional de administración: México. Recuperado de: <http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/rna/article/view/533>

García, G. y Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/>

Gonzales, W. (2015). *Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y Asociados*. Universidad de Montemorelos. (Tesis de maestría)

Hernández, R., Baptista, P y Fernández, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R. Fernandez, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Likert, R. (1946). *New Patterns of Management*, 140. [Traducción al castellano en Summers, G. (1976). *Medición de las actitudes*. México: Trillas].

Loli, A., Montgómery, W., Cerón, F., Del Carpio, J., Navarro, V., y Llacho, K. (Junio 2015). Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en psicología*. UNMSM. (18), 105-123.

Marín, J., Melgar, A. y Castaño, C. (1998). *Teoría y técnicas de desarrollo*

organizacional. Guatemala. OPS- OMS.

- Mejía, M. (2014). *Principales factores del clima laboral y su relación con el compromiso en el trabajo, en una institución educativa*. Universidad Autónoma de Querétaro. (Tesis de maestría)
- Méndez, A. (2015). *Clima organizacional percibido por los empleados del parque Eco Arqueológico en México*. Universidad de Montemorelos. (Tesis de Maestría).
- Meyer, J. y Allen, N. (1997) *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Montero, E. (2013). Referentes conceptuales y metodológicos sobre la nocipon moderna de validez de instrumentos de medición: implicaciones para el caso de personas con necesidades educativas especiales. Actualidades en psicología. Vol. (27), 113 – 128. Recuperado de: actualidades.psicologia@ucr.ac.cr
- Palma, S. (2009). Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. Pirámide. Revista del departamento de psicología, 5, 49-59.
- Pérez, E. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: Caso Sipan Distribuciones S.A.C- Chiclayo*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Perú. (Tesis de licenciatura)
- Pfeffer, J. (1998). *La ecuación humana. La dirección de recursos humano clave para la excelencia empresarial*. Barcelona: Gestión 2000 S.A
- Recio, R., Gómez, D., López, H. y Martínez, E. (Julio 2012). *Compromiso y clima organizacional: Caso de estudio del Hospital General de Río Verde, S.L.P.* Vol. III. Revista de psicología y ciencias del comportamiento.
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución*

educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Robbins, S y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional.* (15ª Ed.). México. D.F: Pearson.

Rodriguez, A., Diaz, F., Fuertes, F., Martin, M., Montalban, M., Sánchez, E., y Zarco, V. (2004). *Psicología de las organizaciones.* Barcelona, España: UOC.

Rodríguez, D. (2001). *Diagnostico organizacional.* Santiago: Ediciones Universidad de Chile.

Roseau, D. (1998). *The construction of climate in organizational Research.* International. Review Climate and culture, 5-39.

Ruiz, C. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa.* (4ª Ed.). Universidad de Deusto

Segredo, A. (2013). *Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional.* CCM, 17 (3). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812013000300011

Soberanes, L. y De la Fuente, A. (Diciembre, 2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional La Gestión Organizacional.* Universidad autónoma del Estado de Hidalgo, México. (9), 120-127.

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.* Universidad Rafael Landívar. (Tesis de licenciatura).

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación.* (4ª Ed.). México: Limusa.

- Tejada, C. (2016). Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública. Universidad César Vallejo. Nuevo Chimbote – Perú. (Tesis de licenciatura).
- Torres, M., Torres, M., Solis, R., Grajeda, A., Danelli, J., y Coronel, E. (Marzo, 2016). Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud de un hospital nacional de Lima. *Revista de investigación en psicología. UNMSM.* (19), 137- 146.
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales.* México D, F: El Manual moderno.
- Vallejos, LI. (2014). *La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del centro poblado de Miramar-2014.* Universidad Nacional de Trujillo. (Tesis de licenciatura).
- Ventura, L. (2014). *Influencia del clima laboral en el compromiso organizacional de la empresa Grifo Paijan S.R.L.* Universidad nacional de Trujillo. (Tesis de licenciatura)
- Victoria, J. (2014). *El impacto organizacional en los resultados.* Redacción portafolio. Recuperado de: <http://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/impacto-clima-organizacional-resultados-62088>.

ANEXOS

Tabla 7
Confiabilidad de la prueba de clima laboral

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,983	50

Fuente: El autor

Se observa que el valor obtenido en el test de compromiso organizacional es 0.98 lo que indica un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 8
Estadísticos ítem – test de clima organizacional

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.- Existen oportunidades de progresar en la institución.	173.70	1209.307	.540	.983
2.- Se siente compromiso con el éxito en la organización.	173.47	1207.442	.677	.982
3.- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	173.28	1196.852	.725	.982
4.- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	173.37	1200.870	.677	.982
5.- Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	173.17	1199.875	.713	.982
6.- El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	173.31	1195.805	.705	.982
7.- Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	173.22	1210.205	.629	.983
8.- En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	173.53	1201.823	.648	.982
9.- En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	173.42	1199.182	.720	.982
10.- Los objetivos de trabajo son retadores.	173.25	1201.444	.678	.982
11.- Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	173.63	1193.965	.812	.982
12.- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	173.28	1198.856	.788	.982
13.- La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	173.17	1193.954	.800	.982
14.- En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	173.39	1187.906	.807	.982
15.- Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar	173.44	1197.598	.693	.982
16.- Se valora los altos niveles de desempeño	173.46	1192.854	.757	.982
17.- Los trabajadores están comprometidos con la organización.	173.46	1199.218	.779	.982
18.- Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	173.44	1195.217	.711	.982
19.- Existen suficientes canales de comunicación.	173.44	1196.788	.750	.982
20.- El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	173.29	1191.414	.792	.982

21.- Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	173.44	1198.614	.721	.982
22.- En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	173.55	1197.186	.817	.982
23.- Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	173.31	1196.217	.770	.982
24.- Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	173.45	1189.535	.703	.982
25.- Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	173.26	1206.940	.686	.982
26.- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	173.35	1192.977	.801	.982
27.- Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.	173.21	1201.486	.712	.982
28.- Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	173.26	1204.448	.668	.982
29.- En la institución se afrontan y superan los obstáculos.	173.35	1202.196	.754	.982
30.- Existe buena administración de los recursos.	173.57	1188.898	.805	.982
31.- Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	173.42	1199.864	.655	.982
32.- Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	173.35	1202.720	.782	.982
33.- Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	173.28	1194.519	.781	.982
34.- La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	173.57	1192.327	.761	.982
35.- La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	173.95	1190.871	.671	.983
36.- La empresa promueve el desarrollo personal.	173.52	1194.109	.778	.982
37.- Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.	173.57	1194.675	.765	.982
38.- Los objetivos del trabajo están claramente definidos	173.31	1201.849	.732	.982
39.- El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	173.39	1194.842	.730	.982
40.- Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	173.39	1197.906	.772	.982
41.- Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	173.60	1196.861	.810	.982
42.- Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	173.46	1194.012	.758	.982
43.- El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	173.30	1205.449	.620	.983
44.- Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	173.56	1201.090	.600	.983
45.- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	173.56	1195.121	.654	.983
46.- Se reconocen los logros en el trabajo.	173.64	1189.614	.777	.982
47.- La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	173.55	1188.853	.824	.982
48.- Existe un trato justo en la empresa	173.43	1191.438	.791	.982
49.- Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	173.65	1200.831	.667	.982
50.- La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	173.87	1201.270	.575	.983

Se observa que los resultados obtenidos a través de la correlación ítem – test del clima organizacional es 0.72, lo que indica un alto nivel de consistencia interna.

Tabla 9
Confiabilidad del test de compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,743	18

Se observa que el valor obtenido en el test de compromiso organizacional es 0.74 lo que indica un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 10
Estadísticos ítem – test del compromiso organizacional

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
01.- Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.	72.28	125.900	.257	.545
02.- Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	71.48	117.442	.252	.509
03.- Si deseara renunciar a la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	72.01	122.214	.354	.527
04.- Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	71.16	124.404	.249	.528
05.- Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.	73.65	118.850	.205	.518
06.- Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	72.43	117.405	.256	.508
07.- Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	72.08	118.613	.220	.515
08.- Esta organización merece mi lealtad.	71.06	117.774	.320	.501
09.- Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	71.74	116.829	.339	.497
10.- No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.	73.08	114.502	.314	.497
11.- Yo no renunciaría a mi organización ahora, porque me siento obligado con la gente en ella.	72.11	115.051	.355	.492
12.- Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	71.40	123.909	.298	.522
13.- Le debo muchísimo a mi organización.	71.78	117.776	.257	.509
14.- No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	73.20	127.588	.331	.559
15.- No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	73.46	128.155	.225	.558
16.- Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	72.90	127.045	.222	.552
17.- Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	72.22	116.681	.295	.502
18.- No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	73.22	129.681	.333	.562

Se observa que el valor obtenido a través de la correlación ítem – test del compromiso organizacional es 0.28, lo que indica un nivel medio de consistencia interna.

Tabla 11

Prueba de normalidad de las puntuaciones en las escalas de clima y compromiso organizacional.

	Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
Realización personal	,109	,001 ^c
Involucramiento laboral	,116	,000 ^c
Supervisión	,109	,001 ^c
Comunicación	,101	,003 ^c
Condiciones laborales	,079	,049 ^c
Clima organizacional	,087	,019 ^c
Componente afectivo	,102	,002 ^c
Componente normativo	,116	,000 ^c
Componente de continuidad	,115	,000 ^c
Compromiso organizacional	,063	,200 ^{c,d}

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Se observa que el valor p de la normalidad, no superan lo mínimo requerido para mantener una distribución normal ($p < 0,05$) por lo tanto al tener una distribución no normal, se pasan a usar estadísticos no paramétricos, en este caso se usará la prueba de Spearman para las correlaciones.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
Problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017?	Objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017 Objetivos específicos Describir los niveles de clima organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017. Describir los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017. Determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones del compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017. Determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017. Determinar la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y el clima organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017.	Hipótesis general Existe relación directa y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017. Hipótesis específicas Existe relación directa y estadísticamente significativa entre las dimensiones del clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017. Existe relación directa y estadísticamente significativa entre las dimensiones del clima organizacional y el clima organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017. Existe relación directa y estadísticamente significativa entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones del compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017.	Variable 1: Clima organizacional	
			Dimensiones	Indicadores
			Realización personal	Consideración que tiene el trabajador respecto a la probabilidad de que su entorno laboral le permita su posible desarrollo personal y profesional en un futuro.
			Involucramiento laboral	Es la compenetración de los valores de la empresa por parte del empleado y el compromiso que asume con el cumplimiento de objetivos de la organización.
			Supervisión	Es la apreciación de las funciones y la importancia de los superiores en la verificación y control dentro de las actividades laborales del trabajador teniendo en cuenta la relación de apoyo y orientación en el cumplimiento de objetivos que forman parte de su desempeño.
			Comunicación	Es la percepción del grado de comunicación interna y externa por parte de la organización en relación a la claridad y precisión de la información que esta emita.
			Condiciones laborales	Es el reconocimiento de que la organización abastece los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para las tareas encomendadas a los trabajadores.
			Variable 2: Compromiso organizacional	
			Dimensiones	Indicadores
			Componente afectivo	Es el grado en el cual el trabajador desea permanecer en la empresa debido a un vínculo afectivo con la misma.
			Componente normativo	Es el deber moral que siente el trabajador por permanecer en la empresa debido a una oportunidad o recompensa que le ofreció la misma.
			Componente de continuidad	Es conocido también como compromiso de conveniencia en el cual se evidencia el grado en el cual el empleado siente la necesidad de permanecer en la empresa porque se involucró en el surgimiento de la misma.

ESCALA DE OPINIONES CL – SONIA PALMA CARRILLO - 2004

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

NO ESCRIBA SU NOMBRE: Sus respuestas son confidenciales y quedaran en anonimato

Cargo Que Desempeña:

Tiempo De Servicio:.....

Condición Laboral:.....

Sexo:

Edad:

A continuación encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado marque con una X el número que corresponda a su opinión

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente desacuerdo	Débilmente desacuerdo	indeciso	Débilmente De acuerdo	Moderadamente De acuerdo	Totalmente de acuerdo

01	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.	1	2	3	4	5	6	7
02	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	1	2	3	4	5	6	7
03	Si deseara renunciar a la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5	6	7
04	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5	6	7
05	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.	1	2	3	4	5	6	7
06	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
07	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	1	2	3	4	5	6	7
08	Esta organización merece mi lealtad.	1	2	3	4	5	6	7
09	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	1	2	3	4	5	6	7
10	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.	1	2	3	4	5	6	7
11	Yo no renunciaría a mi organización ahora, porque me siento obligado con la gente en ella.	1	2	3	4	5	6	7
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	1	2	3	4	5	6	7
13	Le debo muchísimo a mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
14	No me siento como “parte de la familia” en mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	1	2	3	4	5	6	7
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	1	2	3	4	5	6	7
18	No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.	1	2	3	4	5	6	7

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es dirigida por la alumna Sully Luciana Aguilar Abanto de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, Sede Lima - Norte.

El objetivo del presente estudio es determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional con el compromiso organizacional de los asesores telefónicos de una empresa de telecomunicaciones.

La participación por parte de los trabajadores en esta investigación será voluntaria y de carácter confidencial. La información obtenida se utilizará únicamente para el propósito de este estudio. La aplicación de los instrumentos tomará aproximadamente 20 – 30 minutos.

En base a lo explicado, tengo entendido que, puedo hacer las preguntas necesarias en caso de tener alguna duda durante mi participación en este estudio así mismo, puedo retirarme en el momento que considere necesario sin que esa decisión me perjudique de alguna forma.

Yo.....

Con DNI..... acepto participar informada y voluntariamente en la investigación señalada.

.....
Firma del (de la) participante
DNI:

.....
Firma del investigador
DNI: 45294966



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 23 de Junio de 2017

CARTA N° 337-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señora Lic.
Diana Vasquez Villar
Consultor Senior
Executive Solutions S.A. / Empresa Corporativo Overall
Calle Arica N° 245 – Miraflores

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **AGUILAR ABANTO SULLY LUCIANA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**CLIMA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Firma]
Dr. Yanhi L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte



TCR/CCB

[Firma]
DIAZ VILLAR
C.F.S.P. 15551
CC CONSULTOR SENIOR
EXECUTIVE SOLUTIONS S.A.

Yo, Mg. Alex Teófilo Grajeda Montalvo, docente de la Facultad Humanidades y Escuela Profesional Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada

“Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017”, del (de la) estudiante AGUILAR ABANTO, Sully Luciana, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de julio de 2017

Alex Grajeda Montalvo
psicólogo
C.P.P. 11635



Firma

Mg. Alex Teófilo Grajeda Montalvo

DNI: 08636611

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de un
corporativo del distrito de Miraflores - Lima 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

AGUILAR ABANTO, Sully Luciana

ASESOR:

Mg. GRAJEDA MONTALVO, Alex Teófilo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo.....Aguiar Abanto, Sully Luciana.....
identificado con DNI N° 45294966....., egresado de la Escuela Profesional de
Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la
divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"clima y compromiso organizacional de los trabajadores
de un corporativo del distrito de Miraflores - Lima
2017
.....";

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 45294966.....

FECHA:12 de noviembre del 2018....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... Aguilera Abanto, Sully Luciana
D.N.I. : 45294966
Domicilio : HZ 9 LT 2 Calle 37 AAHH LAONA CALLER
Teléfono : Fijo : Móvil : 962344718
E-mail : sullyluciana@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : psicología
Carrera :
Título :

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... Aguilera Abanto, Sully Luciana
.....

Título de la tesis:

..... clima y compromiso organizacional de los trabajadores
..... de un corporativo del distrito de Miraflores - Lima 2017

Año de publicación : 201

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

12/11/18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

AGUILAR ABANTO, Sully Luciana

INFORME TÍTULADO:

Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de
Miraflores – Lima 2017.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 02/10/2017

NOTA O MENCIÓN: 13


ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL
DNI 32990613

